

***Eignet sich die Frage nach der
Weiterempfehlung zur Messung der
Loyalität im Einzelhandel?***

Key Facts – Weiterempfehlung vs. Loyales Verhalten

Key facts

- ✓ Die Weiterempfehlungsbereitschaft zur Messung der Loyalität ist *möglicherweise* bei Supermärkten nur bedingt zur geeignet
- ✓ Insbesondere bei Lidl ist der Zusammenhang aber deutlich erkennbar
- ✓ Da die Stichprobe nicht repräsentativ ist, diese auch relativ gering ist und auch die Frage nach der Nutzungsintensität zuvor nicht validiert wurde, sind die Ergebnisse nur unter Vorbehalt gültig. Die Daten wurden für andere Zwecke erhoben. Diese Auswertung stellt also nur ein „exploratives Recycling“ der Daten dar ;-)

Erhebungsdesign – Auszug des Fragebogens & der Stichprobe

Erhebung

– „harte“ Verhaltensvariablen –

- 2.3 Bei welchen der folgenden Lebensmittelhändler tätigen Sie mehr als 30% Ihrer Einkäufe?
- | | | |
|--------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Aldi | <input type="checkbox"/> Backwerk | <input type="checkbox"/> Basic |
| <input type="checkbox"/> Edeka | <input type="checkbox"/> Extra | <input type="checkbox"/> Kaiser's |
| <input type="checkbox"/> Kamps | <input type="checkbox"/> Kaufland | <input type="checkbox"/> Lidl |
| <input type="checkbox"/> Metro | <input type="checkbox"/> Netto | <input type="checkbox"/> Norma |
| <input type="checkbox"/> Penny | <input type="checkbox"/> Plus | <input type="checkbox"/> Real |
| <input type="checkbox"/> Rewe | | |
- 2.2 Bei welchen der folgenden Lebensmittelhändler haben Sie in den letzten 3 Wochen eingekauft?
- | | | |
|--------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Aldi | <input type="checkbox"/> Backwerk | <input type="checkbox"/> Basic |
| <input type="checkbox"/> Edeka | <input type="checkbox"/> Extra | <input type="checkbox"/> Kaiser's |
| <input type="checkbox"/> Kamps | <input type="checkbox"/> Kaufland | <input type="checkbox"/> Lidl |
| <input type="checkbox"/> Metro | <input type="checkbox"/> Netto | <input type="checkbox"/> Norma |
| <input type="checkbox"/> Penny | <input type="checkbox"/> Plus | <input type="checkbox"/> Real |
| <input type="checkbox"/> Rewe | | |



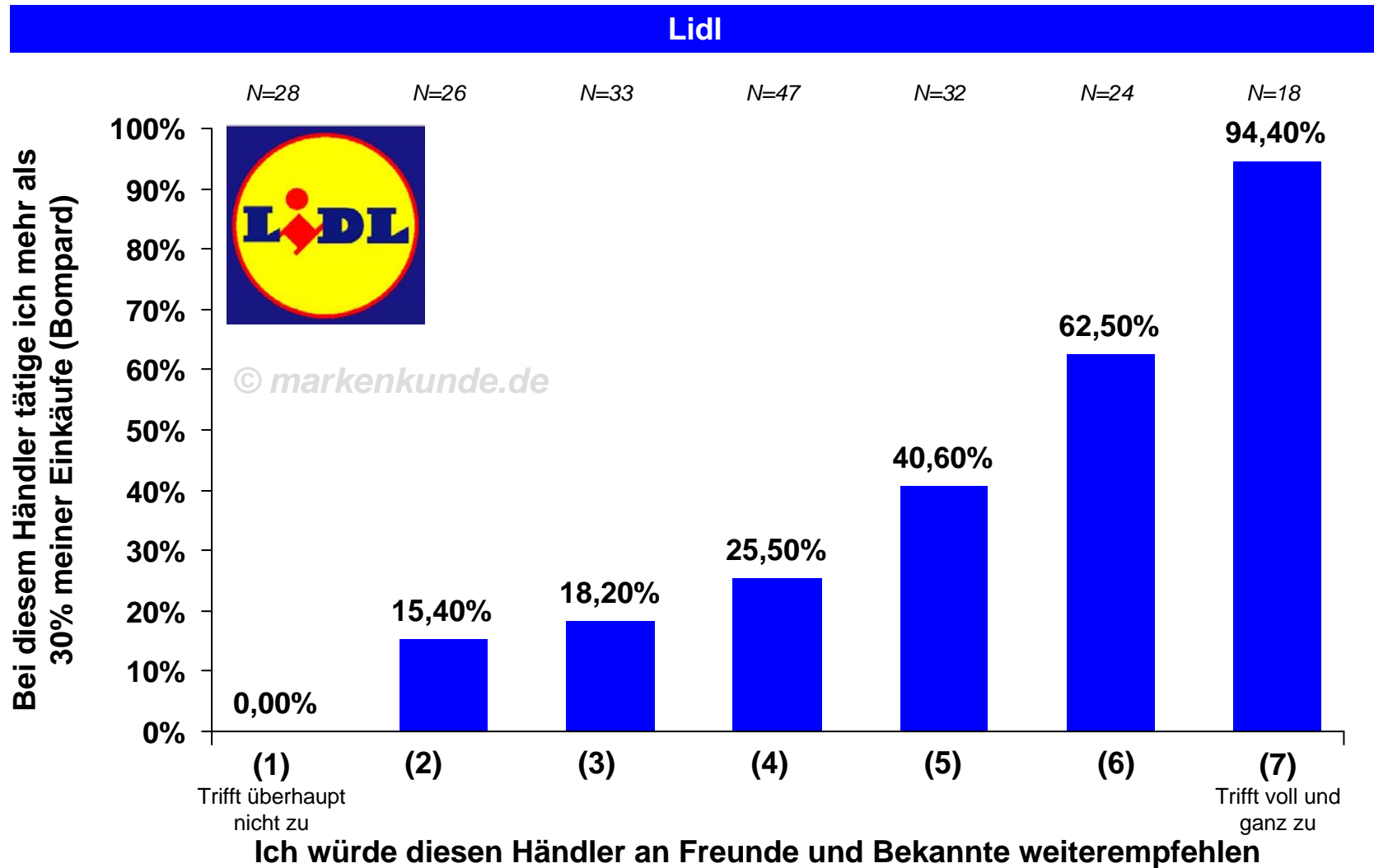
– klassische Loyalitätsvariable –

- 3.19 Ich würde diesen Händler an Freunde und Bekannte weiterempfehlen. Trifft überhaupt nicht zu Trifft voll und ganz zu

– Stichprobe & Erhebungsdesign –

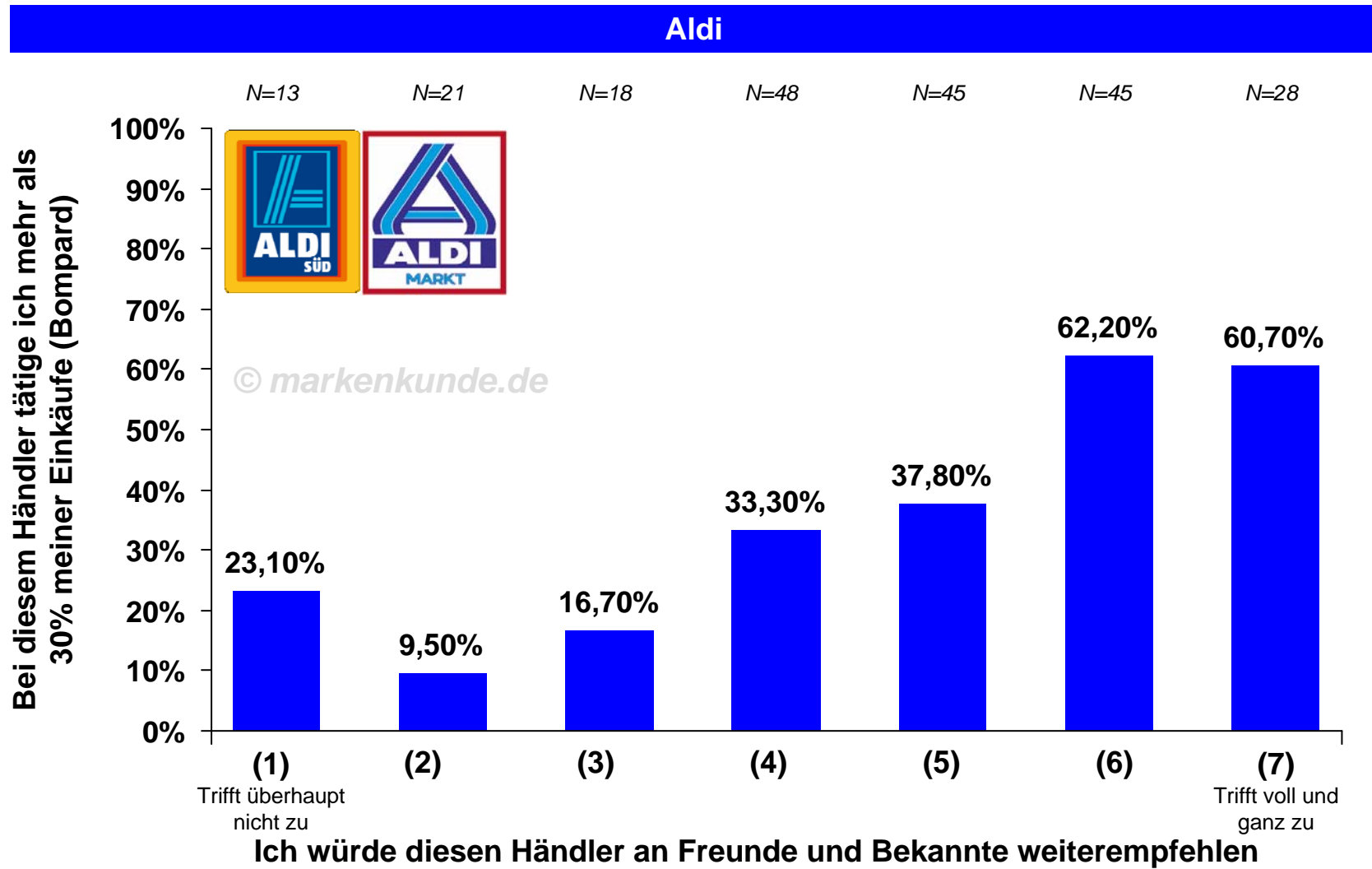
Stichprobe gut zur Hälfte aus Studenten, nicht repräsentativ
Erhebungszeitraum: 12/09, Online Befragung
Untersuchungsziel: Einfluss der Finanzkrise auf LEH-Images

Loyalitätsscreen 1 Lidl

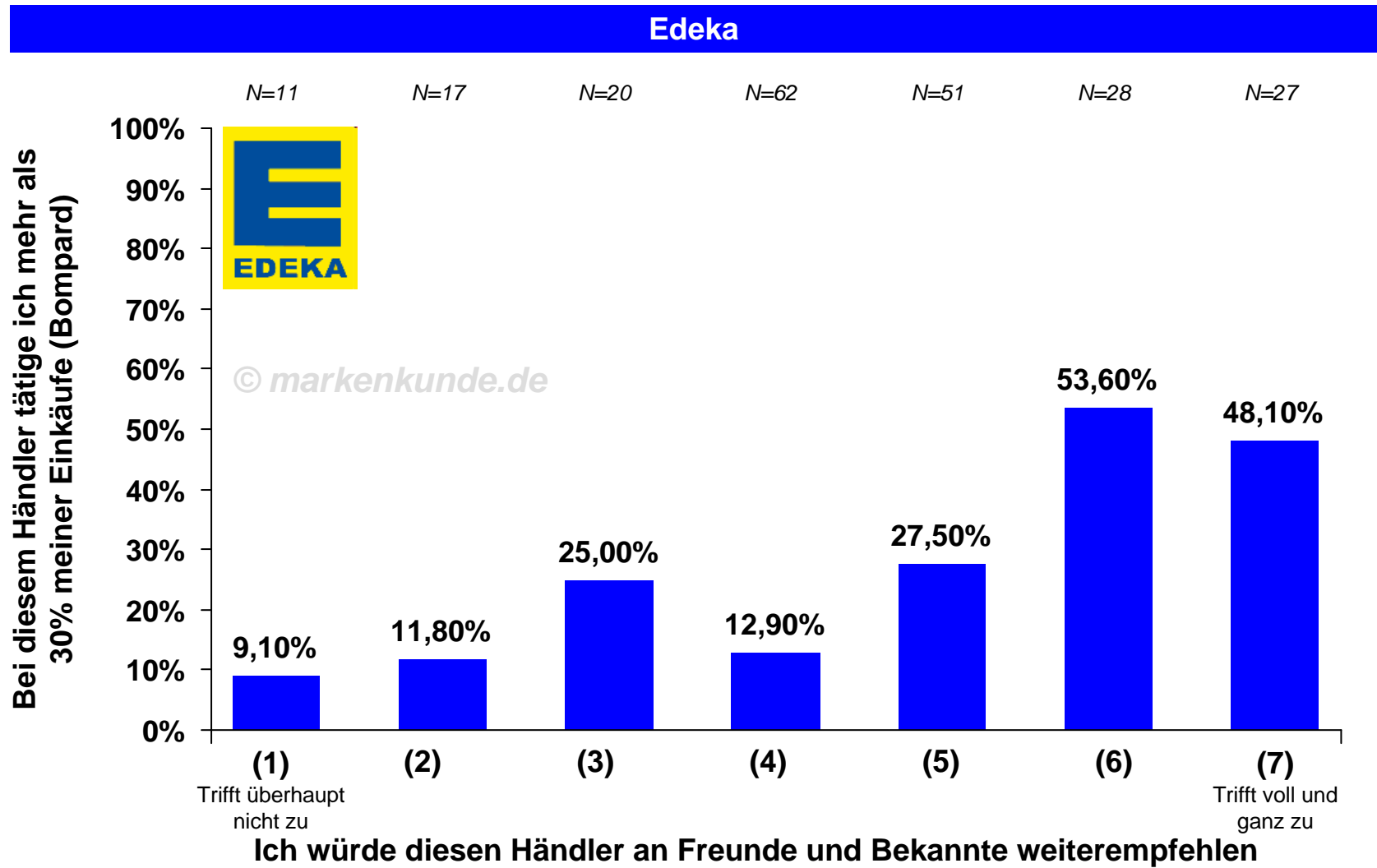


Lesebeispiel: 94,4% der 18 Probanden, die der Aussage „Diesen Händler an Freunde und Bekannte weiterempfehlen“ in Bezug auf Lidl zustimmen, gaben auch an, mehr als 30% ihrer Einkäufe bei Lidl zu tätigen.

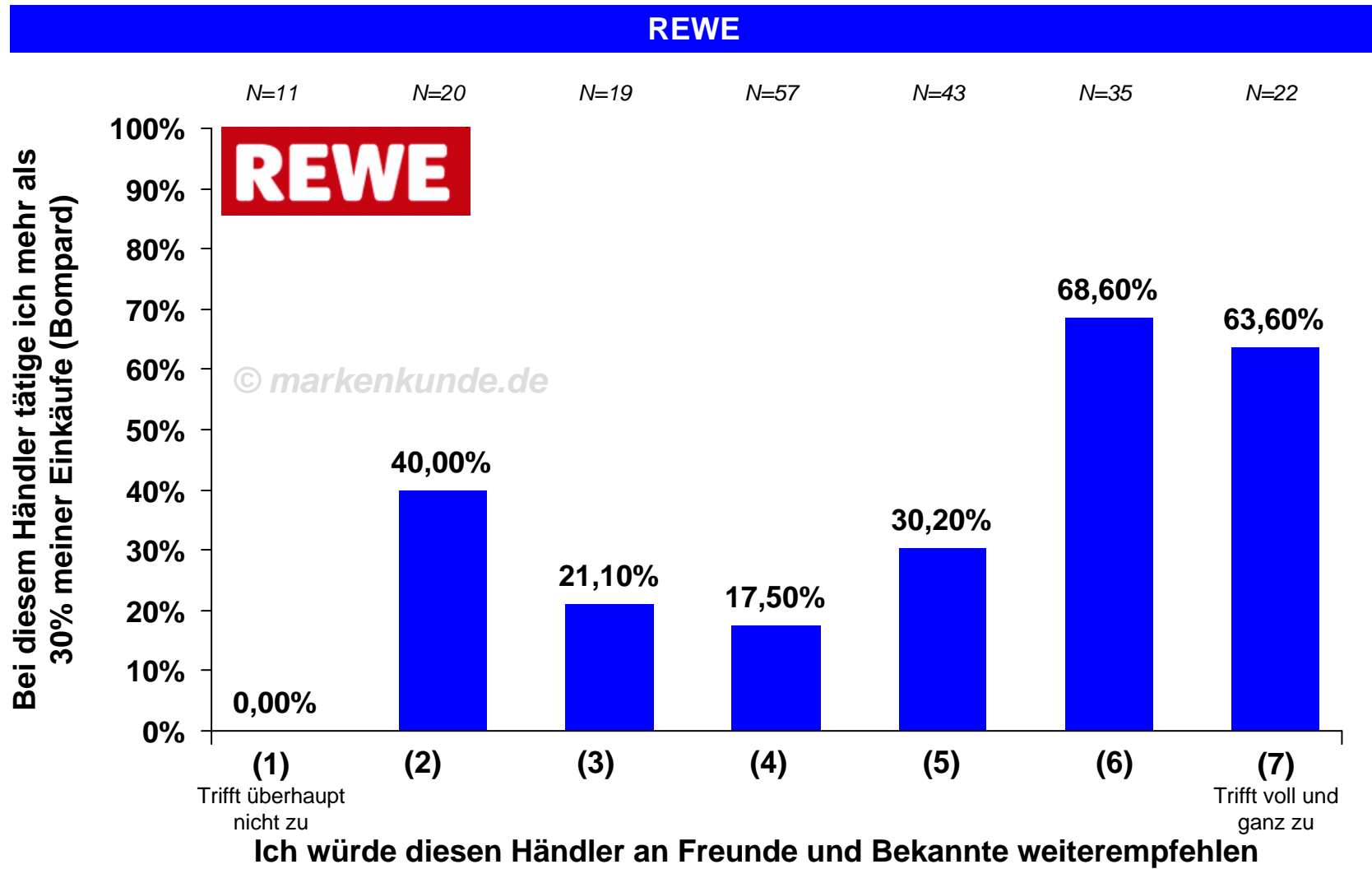
Loyalitätsscreen 1 Aldi



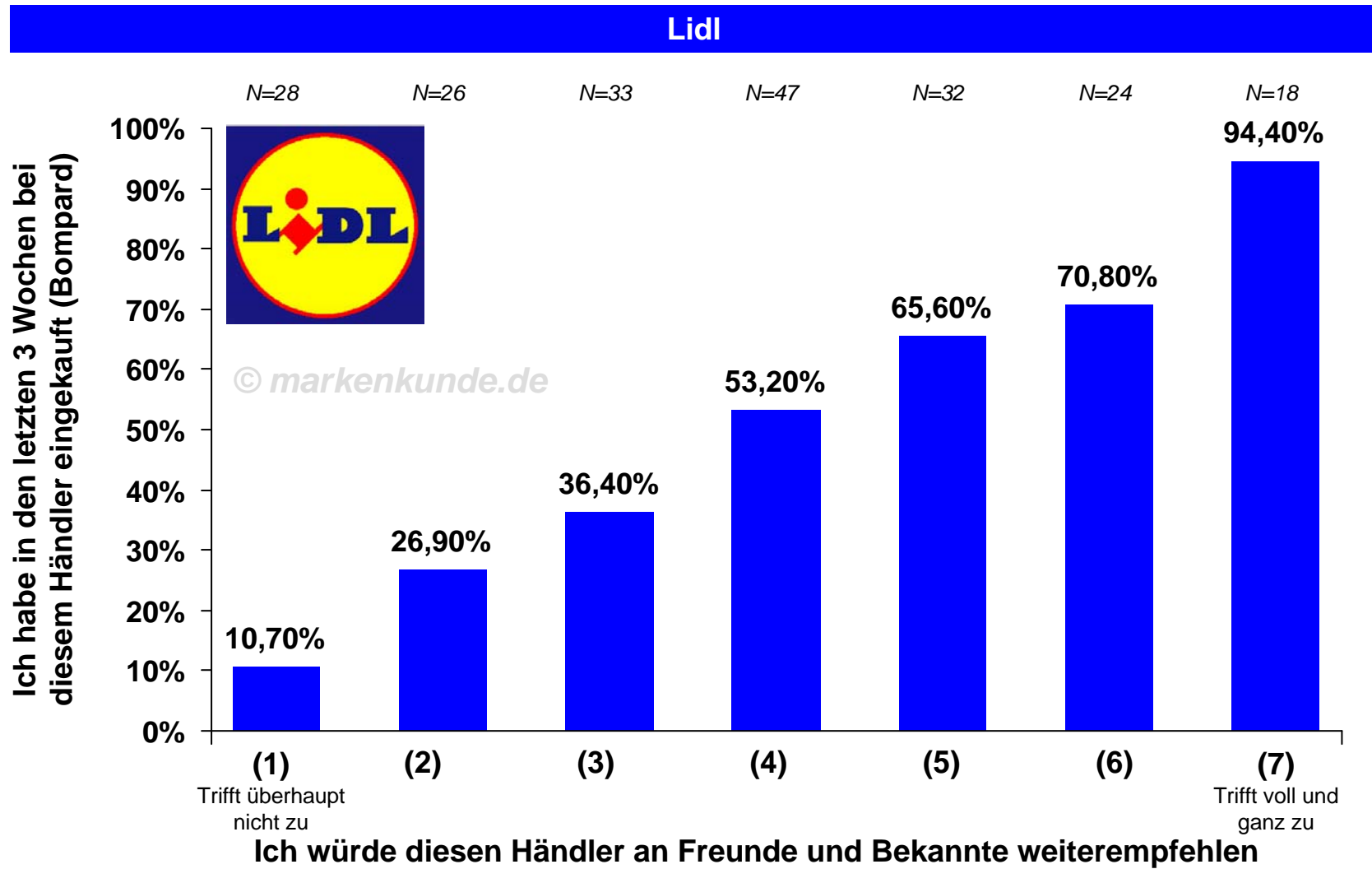
Loyalitätsscreen 1 Edeka



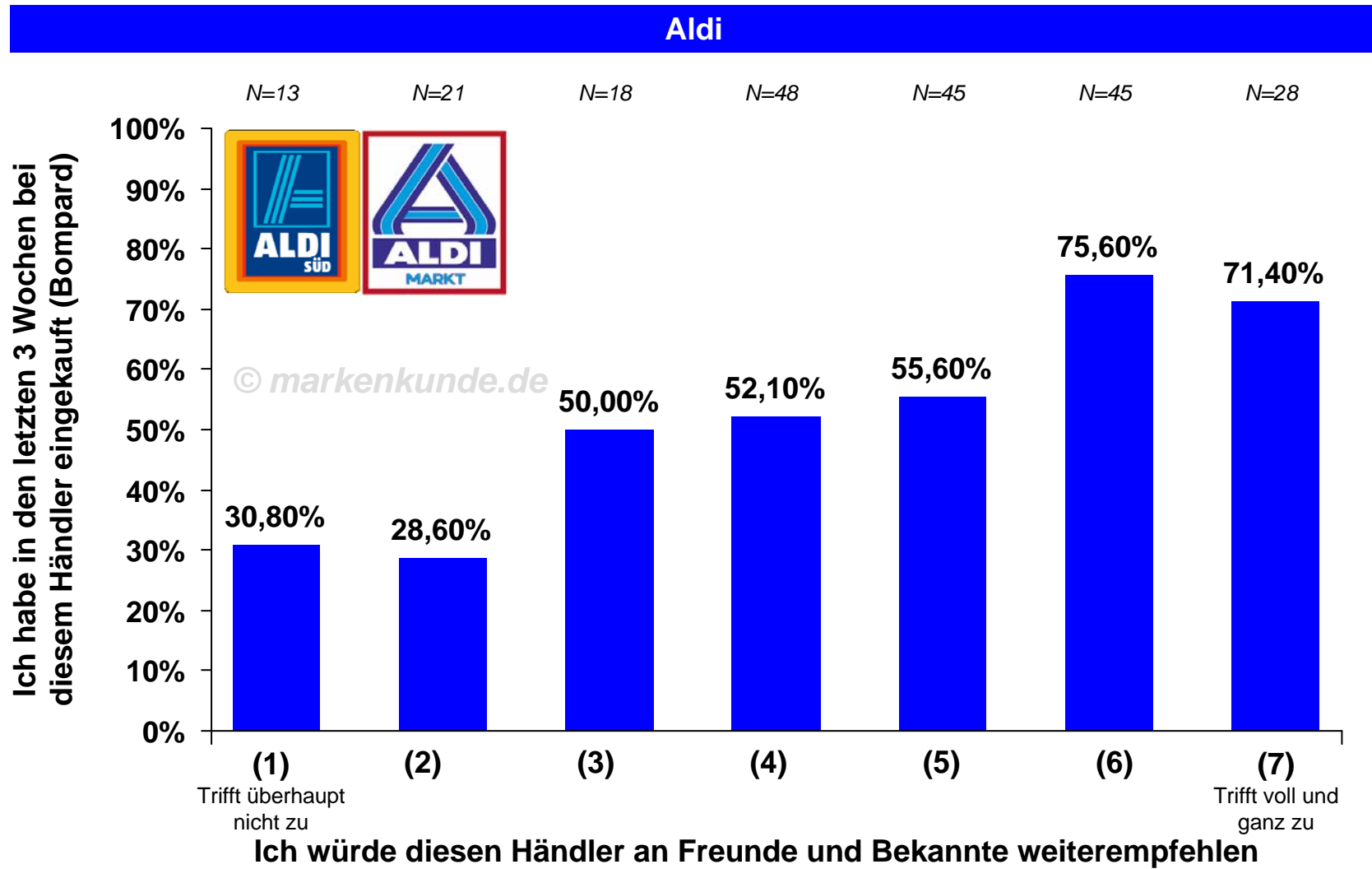
Loyalitätsscreen 1 REWE



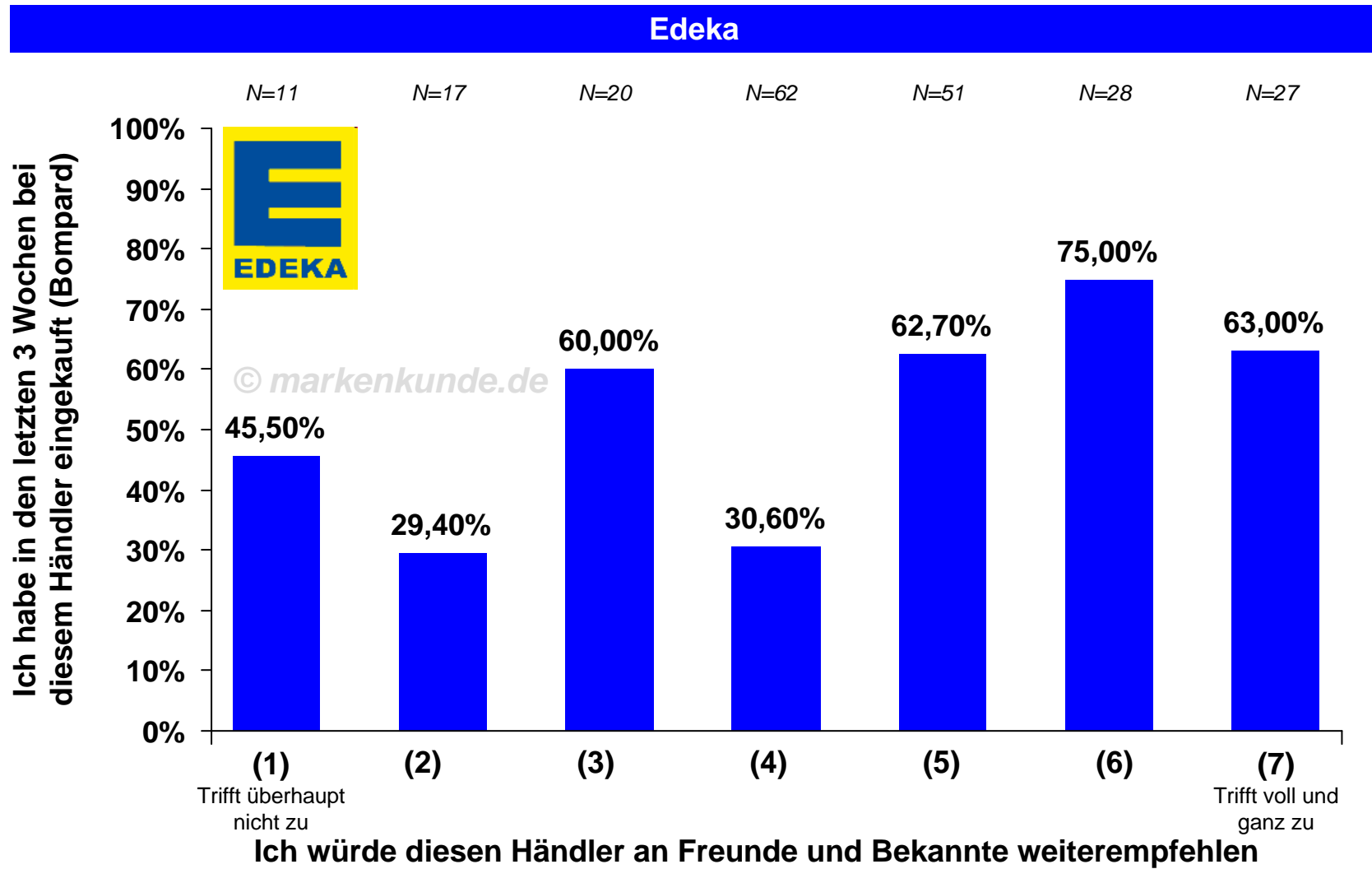
Loyalitätsscreen 2 Lidl



Loyalitätsscreen 2 Aldi



Loyalitätsscreen 2 Edeka



Loyalitätsscreen 2 REWE

